



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta dimiliki IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### A. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian mengenai pengaruh *service quality* dan *customer value* terhadap *word of mouth* melalui *customer satisfaction* sebagai pada Restoran Ikkousha periode Mei sampai Juni 2013, maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. *Service quality* bernilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*.
2. *Customer value* bernilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*.
3. *Service quality* bernilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*. *Service quality* signifikan berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap *word of mouth* melalui *customer satisfaction*.
4. *Customer value* tidak signifikan berpengaruh negatif secara langsung terhadap *word of mouth*. *Customer value* signifikan berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap *word of mouth* melalui *customer satisfaction*.
5. *Customer satisfaction* bernilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*.

Dari kesimpulan diatas maka dapat ditarik pernyataan bahwa *service quality* dan *customer value* dapat mempengaruhi *word of mouth* melalui *customer satisfaction*, tetapi *customer value* tidak mempengaruhi *word of mouth* secara langsung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## B. SARAN

### 1. Bagi Restoran Ikkousha

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* restoran Ikkousha berada ditingkat baik. Restoran Ikkousha sebaiknya terus meningkatkan *service quality* yang ada sekarang ini dengan cara melakukan training kepada karyawan secara rutin untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan serta adanya *reward* dan *punishment* bagi karyawan sehingga para karyawan semakin bersemangat dalam melayani pelanggan.
- b. Restoran Ikkousha harus mampu mempertahankan serta meningkatkan *customer value*-nya karena pada hasil penelitian berada ditingkat yang baik. Caranya yaitu produk yang ditawarkan harus terus dikembangkan agar lebih banyak dan bervariasi, membuka cabang di berbagai tempat untuk memperluas pasar dan memudahkan konsumen dalam mengunjungi restoran Ikkousha serta *cost* yang harus dikeluarkan konsumen ditekan sehingga konsumen lebih puas dan setia pada restoran Ikkousha.
- c. Dari hasil penelitian di restoran Ikkousha, *customer satisfaction* berada ditingkat puas. Restoran Ikkousha harus dapat mempertahankan tingkat kepuasan konsumennya dengan terus memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, memberikan tempat yang nyaman dan karyawan yang ramah, mempertahankan dan meningkatkan apa yang sudah ada agar *word of mouth* konsumen dapat terus terjaga dan meningkat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 2. Bagi pihak lain yang ingin meneliti

Penelitian ini hanya terbatas pada *service quality*, *customer value*, *customer satisfaction* dan *word of mouth*. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar menambah variabel – variabel penelitian seperti inovasi, *product quality*, serta menjabarkan dimensi dari *service quality* mana yang sangat berpengaruh bagi konsumen dan lain – lain agar memperoleh hasil penelitian yang lebih baik dan lebih fokus.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.